

निजामती सेवा पत्रिका

CIVIL SERVICE JOURNAL

वर्ष: ४२/vol. 42

अङ्क: १/No. 1

२०७७ पुस (January, 2021)



लोक सेवा आयोग

PUBLIC SERVICE COMMISSION



लेख रचनाको लागि अनुरोध

यस आयोगबाट अर्धवार्षिक रूपमा प्रकाशित हुने निजामति सेवा पत्रिकामा लेख रचना प्रकाशित गराउन चाहने लेखक महानुभावहरूलाई आयोगमा प्राप्त हुने गरी लेख रचना पठाउन हार्दिक अनुरोध गरिन्छ । सार्वजनिक सेवा सम्बन्धी विविध पक्ष, आर्थिक गतिविधि र योजनावद्ध विकाससँग सम्बद्ध मौलिक, खोजपूर्ण, विचार प्रधान तथा अनुसन्धानमूलक विषय समावेश भएका लेख रचनाहरू प्रकाशनको निमित्त ग्राह्य हुनेछन् । प्रकाशनार्थ पठाइने लेख रचनाको सुरुमा सारांश, अन्त्यमा निष्कर्ष र लेखमा प्रयोग भएका सन्दर्भ सामग्रीहरू संलग्न भएको हुनुपर्नेछ । यस पत्रिकामा प्रकाशनको लागि पठाइएका लेख रचनाहरू अन्यत्र प्रकाशन गर्नुपरेमा प्रकाशकको पूर्व स्वीकृति लिनुपर्नेछ । पत्रिकामा प्रकाशनार्थ प्राप्त लेख रचनाहरू स्वीकार गर्ने वा नगर्ने अधिकार सम्पादक मण्डलमा रहनेछ ।

यस पत्रिकामा प्रकाशित हुने लेखहरूमा व्यक्त गरिएका विचारहरू लेखकका निजी विचार भएका हुनाले ती लेखहरूले लेखक कार्यरत वा लेख प्रकाशन गर्ने निकायको प्रतिनिधित्व गर्ने छैन ।

सम्पादक मण्डल

ब्रह्म देव राय	माननीय सदस्य	अध्यक्ष
गीता कुमारी होमेगाई	सह-सचिव	सदस्य
देवीप्रसाद सुवेदी	उपसचिव	सदस्य
नारायण प्रसाद पोखरेल	शाखा अधिकृत	सदस्य सचिव



योग्यता
निष्पक्षता
स्वच्छता



निजामती सेवा पत्रिका CIVIL SERVICE JOURNAL

लोक सेवा आयोग
PUBLIC SERVICE COMMISSION

सम्पादकीय

निजामती सेवाको पदमा नियुक्तिको लागि उपयुक्त उम्मेदवार छनौट गरी सिफारिस गर्ने तथा सुरक्षा निकाय र संगठित संस्थाहरूको लिखित परीक्षा सञ्चालन गर्ने संवैधानिक अधिकार प्राप्त लोक सेवा आयोगले स्वतन्त्र, निष्पक्ष र तटस्थ रूपमा आफ्नो कार्यसम्पादन गर्दै आएको छ । आयोग स्थापनाकालदेखि हालसम्म सर्वसाधारण जनताको आशा र भरोसाको केन्द्रको रूपमा रही आएको छ । यही विश्वासको आधारमा नेपालको संविधानले लोक सेवा आयोगको कार्य जिम्मेवारी समेत थप गरेको छ ।

मुलुक संघीय शासन प्रणाली कार्यान्वयनको चरणमा रहेको वर्तमान सन्दर्भमा सम्पूर्ण निजामती कर्मचारी तथा अन्य सरकारी सेवाका कर्मचारीहरूको आशा र भरोसाको केन्द्रविन्दुमा रही आफ्नो अभिभावकत्व निर्वाह गर्न एवं स्थापनाकाल देखिको विश्वास समेतलाई जोगाई राख्न आयोग सामु चुनौति थपिएको छ ।

प्रस्तुत अंकमा सार्वजनिक सेवा, निजामती प्रशासन तथा विकास प्रशासनसँग सम्बन्धित लेखहरू रहेका छन् र यसबाट अनुसन्धानकर्ता, अध्येता तथा सार्वजनिक व्यवस्थापनका विषयमा सरोकार राख्ने सबैलाई सहयोग पुग्ने अपेक्षा गरिएको छ । यस पत्रिकालाई अभि उत्कृष्ट बनाउन पाठकवर्गबाट सुझाव तथा पृष्ठपोषणको अपेक्षा गर्दछौं । पत्रिकाको लागि लेख रचना उपलब्ध गराई सहयोग गर्नुहुने विद्वान लेखकहरूप्रति कृतज्ञता प्रकट गर्दै आगामी दिनहरूमा समेत यस्तै सहयोग प्राप्त हुनेमा विश्वस्त छौं ।

सम्पादक मण्डल

विषय सूची

क्र. सं.	शिर्षक	लेखक	पेज नं.
१	व्यावसायिकता र नेपालको निजामती सेवा	वीरबहादुर राई	१
२	संघीय लोकतन्त्रमा कर्मचारीतन्त्र	डा.लोकबहादुर लोप्चन	१४
३	व्यवस्थापन परीक्षण : अवधारणा, अभ्यास र सुधारका पक्षहरू	रुपनारायण खतिवडा	२१
४	सार्वजनिक खरिद : संलग्न पक्षको आचरण व्यवहार	जनकराज गौतम	२९
५	नेपालको सार्वजनिक प्रशासनमा आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली प्रभावकारी नहुनुका कारणहरू र समाधान	कृष्णमणि पराजुली	३६
६	संघीय प्रणालीमा, कल्याणकारी राज्य र सार्वजनिक - निजी साभेदारी	डम्बरबहादुर कार्की	४५
७	सार्वजनिक सेवामा नैतिकता, नैतिक चरित्र, सदाचार र विद्यमान संस्कृति	केदार सत्याल	५५
८	लैङ्गिक सवाल तथा परिदृश्यहरू: हिजो र आज	भविश्वर घिमिरे	६६
९	नेपालमा सार्वजनिक सेवा प्रवाह : व्यवस्था र अवस्था	टीकानाथ अर्याल	७४
१०	करार सम्बन्धी कानूनी, सैद्धान्तिक एवं नेपालका नजिर सिद्धान्तहरूको अवस्था	बसन्त प्रसाद न्यौपाने	८५
११	निजामती सेवाप्रतिको जनअपेक्षा	सन्दीप सापकोटा	९२
१२	Implementation Status of Federalism at Local Level in Nepal	Dr. Hari Prasad Adhikari	१०२
१३	Perceptual Effects of Reservation Policy for The Inclusive Civil Service of Nepal	Babu Ram Bhul	१०९
१४	Employee Retention for Organizational Health: A Review of Best Practice	Basu Dev Lamichhane	१२७
१५	Fiscal Policy for Stability and Growth: Nepal's Experiences	Angadeep Neupane	१३८
१६	Network Governance: Strengths and Weaknesses	Pharshu Ram Bhattarai	१४६
१७	Importance of Citizen Admin Interface in Governance	Munaka Neupane	१५२
१८	"Public Private Partnerships: The Context and Debate and Addressing in the 15 th Plan"	Laxmi Ghimire	१५६

निजामती सेवाप्रतिको जनअपेक्षा

✍ सन्दीप सापकोटा

सारांश

विगतका केही दशकहरूलाई नियालेर हो भने मुलुकमा भएको राजनीतिक पद्धतिको परिवर्तन र लामो समयसम्मको आन्तरिक द्वन्द्व पछि आमनागरिकका राज्यप्रति इच्छा र आकाङ्क्षाहरू हवात्तै बढेर गएको अवस्था छ । यस्तो अवस्थामा चुलिएर गएका जनताका इच्छा र आकाङ्क्षाहरूको राज्यले समयमा नै समयोचित सम्बोधन गरी नागरिकलाई चुस्त दुरुस्त एवम् गुणस्तरीय सेवा प्रदान गर्नेबाट नै शासनको अपनत्व र वैधता कायम गर्नुपर्ने अवस्था छ । उल्लेखित परिवेशमा सार्वजनिक प्रशासनलाई अनुकूलित गराउँदै जान र संघीय शासन प्रणालीलाई सुदृढ, मजबुत र जनमैत्री बनाउन-सिर्जनशील, व्यावसायिक र सदाचारयुक्त निजामती सेवा समसामयिक अपरिहार्यता हो ।

विषय प्रवेश

सार्वजनिक प्रशासन राज्य सञ्चालनको आधारस्तम्भ एवम् सरकार र नागरिक बीचको सम्पर्क सेतुको रूपमा रहने स्थायी संयन्त्र हो । सार्वजनिक प्रशासनको सक्षमता र प्रभावकारितामा नै सरकारको प्रभावकारिता निर्भर गर्दछ भने राजनीतिक पद्धतिको सफलता समेत यसैमा निर्भर रहेको हुन्छ । कुनै पनि राज्यको अन्तिम उद्देश्य सुशासन कायम गर्नु रहेको हुन्छ । सुशासन मार्फत् जनताका अधिकारीलाई सुनिश्चित गर्दै छिटो छरितो, निष्पक्ष एवम् गुणस्तरीय रूपमा सेवा तथा सुविधाहरू उपलब्ध गराउनका लागि सरकारले विभिन्न ऐन, कानून, नियम, निर्देशिका, कार्यविधिको निर्माण गरी कार्यान्वयनका निम्ति आवश्यकता अनुसारका प्रशासकीय संगठनको स्थापना, सञ्चालन एवम् व्यवस्थापन गरेको हुन्छ । यस प्रकारका सार्वजनिक संगठनबाट प्रवाह हुने सेवाले आम सर्वसाधारणको जनजीवनमा प्रत्यक्ष प्रभाव राख्दछ र विधिको शासन सञ्चालनमा सहयोग गरि सुशासन अभिवृद्धि गर्दछ । सरकारी सेवा सुविधाको प्रवाहको मूलभूत स्थायी संयन्त्र तथा जनआकाङ्क्षाहरूलाई नीति निर्माणको लागि जनताबाट पृष्ठपोषण प्राप्त गरी सरकारसमक्ष पुर्याइदिने निजामती सेवाको भूमिका लोकतान्त्रिक परिपाटीमा अत्यन्त महत्वपूर्ण रहेको हुन्छ । यस लेखमा निजामती सेवाप्रति आमजनताको आकाङ्क्षाका बारेमा विविध पक्षहरू उठान गरि चर्चा गर्ने प्रयास गरिएको छ ।

नेपालको संविधानले सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी, सहभागितामूलक एवम् सेवा सुविधामा जनताको समान पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने राज्यको नीति निर्धारण गरेको छ । संघीय शासन प्रणालीमा जनताको सहभागिता र अपनत्व निर्माणका लागि सेवा प्रवाहलाई चुस्त दुरुस्त र जनमैत्री बनाउनु पर्छ । संवैधानिक लोकतन्त्रको दिगोपना र यसको वास्तविक उपयोग गरी लोककल्याणकारी राज्य स्थापनाका लागि सार्वजनिक प्रशासन प्रणालीको समयसापेक्ष दीर्घकालीन परिमार्जन गरिनु आवश्यक छ । विगतका केही दशकहरूलाई फर्केर

हेर्ने हो भने मुलुकमा भएको राजनीतिक पद्धतिको परिवर्तन र लामो समयसम्मको आन्तरिक द्वन्द्वपछि, आमनागरिकका राज्यप्रति इच्छा र आकाङ्क्षाहरू ह्वात्तै बढेर गएको अवस्था छ। यस्तो अवस्थामा चुलिएर गएका जनताका इच्छा र आकाङ्क्षाहरूको राज्यले समयमा नै समयोचित सम्बोधन गरी नागरिकलाई चुस्त दुरुस्त एवम् गुणस्तरीय सेवा प्रदान गर्नेबाट नै शासनको अपनत्व र वैधता कायम गर्नुपर्ने अवस्था छ। यो चुनौतीका साथसाथै सूचना र प्रविधिमा आएको तीव्र विकास एवम् व्यापक विस्तार, खुल्ला सामाजिक परिपाटी, जनचेतनाको स्तरमा आएको वृद्धि, व्यवस्थापकीय सिद्धान्तमा आएको नवीनतम धारणा र विश्वव्यापीकरणले ल्याएका नयाँ धारणाले सार्वजनिक प्रशासनको विकल्पको खोजीसमेत गर्न पुगेको अवस्थामा सार्वजनिक प्रशासन प्रणालीलाई नियमित, परिमार्जित र सुधारोन्मुख गरी युगसापेक्ष बनाउनु अपरिहार्य भएको छ। यी अवयवहरू सार्वजनिक मामिला व्यवस्थापनका अति आधारभूत तत्वका रूपमा स्थापित भईसकेका छन्। अतः उल्लेखित परिवेशमा सार्वजनिक प्रशासनलाई अनुकूलित गराउँदै जान र संघीय शासन प्रणालीलाई सुदृढ, मजबुत र जनमैत्री बनाउन- सिर्जनशील, व्यावसायिक र सदाचारयुक्त निजामती सेवा समसामयिक अपरिहार्यता बनिसकेको छ।

सार्वजनिक निकायप्रति सेवाग्राहीको सन्तुष्टिको मात्रा मापनको लागि विभिन्न सूचकहरू रहेका छन्। कर्मचारीले सेवाग्राहीप्रति दर्शाउने असल व्यवहार र आचरण, सेवाग्राही मैत्री कार्यवातावरण र कार्यसंस्कृति, फरक क्षमता भएका सेवाग्राहीमैत्री भौतिक पक्षहरू (खानेपानी, शौचालय, प्रतीक्षालय, पहुँचमार्ग आदि), पहुँच तथा पूर्वानुमान योग्य कार्यविधिहरूको प्रयोग, कानूनी कार्यविधिगत सरलता र सुस्पष्टता, जिम्मेवारी तथा उत्तरदायित्वको वहन, प्रतिनिधित्व, समावेशीकरण र अपनत्व बोध, अनुमानयोग्य समय र लागत, हेल्पडेक्सको उपयुक्त व्यवस्था, कार्यसँग सम्बन्धित सूचनाको परिणाममुखी प्रयोग, श्रोत साधन सम्पन्न कार्यालयको व्यवस्था र प्रभावकारी कार्यसम्पादनहरू सन्तुष्टि मापनका प्रमुख तत्वहरू हुन्।

कानूनी व्यवस्था

निजामती सेवा ऐन, २०४९ को दफा ५४(ग) १ मा निजामती कर्मचारीले आफ्नो कामसँग सम्बन्धित सेवाग्राहीप्रति मर्यादित व्यवहार गर्नुपर्ने र दफा ५४(ग)२ मा सेवाग्राहीको कामसँग सम्बन्धित विषय प्रक्रिया र काम सम्पादन गर्न लाग्ने समय समेतको स्पष्ट जानकारी सेवाग्राहीलाई यथासमयमा गराउनुपर्ने उल्लेख गरिएको छ। यसका अलावा सूचनाको हक सम्बन्धी ऐन, २०६४ तथा नियमावली, २०६५, सुशासन (संचालन तथा व्यवस्थापन) ऐन, २०६४ तथा नियमावली, २०६५ तथा सरकारी निर्णय प्रक्रिया सरलीकरण निर्देशिका, २०६५ लगायतका कानूनले सार्वजनिक सेवाप्रदायकले सेवाग्राहीलाई सम्मानजनक व्यवहार प्रदर्शन गर्नुपर्ने, कार्यप्रणालीलाई सेवाग्राहीमैत्री र पारदर्शी बनाउनु पर्ने कुराहरूलाई जोडदिएको छ। यसका अलावा नेपाल सरकारले विभिन्न ऐन, कानूनहरूबाट समेत सार्वजनिक पदमा सेवारत पदाधिकारीहरू जनताप्रति उत्तरदायी हुनुपर्ने, पारदर्शी निर्णय प्रक्रिया, सेवाग्राही मैत्री कार्यप्रणाली अपनाउनुपर्ने, सूचनामा नागरिकको पहुँच सुनिश्चित हुनुपर्ने, सेवाग्राही प्रति सम्मानजनक व्यवहार गर्नुपर्ने जस्ता व्यवस्थाहरू गरिएका छन्। यही आवश्यकताको बहुपक्षीय महसुस गरी नेपाल सरकारले आ.व. २०६५/०६६ को बजेट वक्तव्यमा यस विषयलाई सम्बोधन गर्दै

सेवाग्राहीको सन्तुष्टिको विषयमा सर्वेक्षण गर्न सामान्य प्रशासन मन्त्रालयलाई अधिकार प्रत्यायोजन गरेको थियो । त्यसपछि सेवाग्राहीको सन्तुष्टि मापन गर्नका लागि र त्यसमा देखिएका कमी कमजोरीलाई सच्याउँदै सो कार्यलाई व्यवस्थित र परिणाममूलक तुल्याउन सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८ र समग्र प्रशासकीय अवस्थाको बहुआयामिक परीक्षण एवम् सुधारको लागि व्यवस्थापन परीक्षण निर्देशिका, २०६७ बनाई जारी गरेको छ । उक्त आ.व. देखि अविच्छिन्न रूपमा नेपाल सरकारले सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण र व्यवस्थापन परीक्षण गरी त्यसमा देखिएका कमी कमजोरीहरूलाई सुधार गर्दै आएको अवस्था छ ।

सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को प्रस्तावनामा मुलुकको सार्वजनिक प्रशासनलाई जनमुखी, जवाफदेही, पारदर्शी, समावेशी तथा जनसहभागितामूलक बनाई त्यसको प्रतिफल सर्वसाधारणलाई उपलब्ध गराउन, कानूनको शासन, भ्रष्टाचारमुक्त र चुस्त प्रशासन, विकेन्द्रीकरण, आर्थिक अनुशासन तथा सार्वजनिक कार्य र स्रोतको कुशल व्यवस्थापन जस्ता असल शासनका आधारभूत मान्यतालाई आत्मसात् गरी सर्वसाधारणले पाउनु पर्ने सेवा छिटो, छरितो तथा कम खर्चिलो ढङ्गबाट पाउने अवस्था सृजना गर्न, सुशासन पाउने नागरिकको अधिकारलाई व्यवहारमा उतारी कार्यान्वयनमा ल्याउन र प्रशासन संयन्त्रलाई सेवाप्रदायक संयन्त्र तथा सहजकर्ताको रूपमा रुपान्तरण गरी मुलुकमा सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउने उल्लेख गरिएको छ । सुशासन र यसका अन्तरवस्तुलाई दिगो राख्न र सामाजिक परिपाटीलाई सुदृढ गरेर लगन कर्माचारीतन्त्रलाई समयसापेक्ष सुधार गरेर लग्नुपर्छ । संविधानले निर्दिष्ट गरेको सार्वजनिक प्रशासन नीति अनुरूपको कानूनी, संस्थागत, व्यवस्थापनगत, कार्यक्रमगत तथा आचरणगत पक्षमा गरिने सुधारबाट मात्र सार्वजनिक प्रशासनको संस्थागत विकास हुने कुरामा दुई मत छैन ।

प्रसङ्गलाई विस्तारित गर्दा यस सन्दर्भमा समाज कल्याण ऐन, २०४९, सामाजिक व्यवहार सुधार ऐन, २०३३, सार्वजनिक सुरक्षा ऐन, २०४६, सुरक्षित कारोबार ऐन, २०६३, स्टाण्डर्ड नापतौल ऐन, २०२५, उपभोक्त हित संरक्षण ऐन, २०५४, सार्वजनिक खरिद ऐन, २०६३, आपूर्ति नीति, २०६९, एकीकृत सेवा सञ्चालन निर्देशिका, २०६५, सुशासन कार्ययोजना, २०६८, भ्रष्टाचार विरुद्धको रणनीति तथा कार्ययोजना, २०६७, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४, सहकारी ऐन, २०७४, सेवा केन्द्र सञ्चालन कार्यविधि, २०६५ लगायतका कानूनहरू आकर्षित रहन्छन् जसले सेवाग्राहीको हकहित र निजामती सेवाको उत्तरदायित्वका बारेमा उल्लेखनीय व्याख्या गरेका छन् ।

निजामती सेवामा जनअपेक्षा

राज्यले अंगीकार गरेको सुशासन नीतिको वास्तविक प्रत्याभूति सर्वसाधारण नागरिकले सार्वजनिक प्रशासनबाट गर्दछ । कुनै पनि निकायमा आउने सेवाग्राहीको सन्तुष्टि नै सो निकायको सफलताको लागि महत्वपूर्ण आधार हो । सेवाग्राहीलाई संगठनबाट प्रवाह हुने सेवाबाट सन्तुष्टि दिलाउन नसकेको खण्डमा संवैधानिक सुशासन कायम गर्ने कल्पना अधुरो हुन पुग्दछ । यसर्थ सार्वजनिक प्रशासनबाट जनतालाई सन्तुष्ट पारी सेवाप्रवाह गर्नु सार्वजनिक निकायको प्रमुख कर्तव्य हो । सेवाग्राहीको सन्तुष्टि

मापनमा बहुआयामिक तत्वहरूको विद्यमानता रहेको देखिन्छ । सेवाप्रदायकबाट प्रदान हुने सेवाका लागि निकायसम्बद्ध मानव संसाधन व्यवस्थापन तथा यसको सक्षमता, प्रतिबद्धता, मनोभावना, प्रवृत्ति, कार्यशैली एवम् कार्यकुशलतामा समेत समयानुकूल परिवर्तन पनि उत्तिकै अपेक्षित रहन्छ । त्यस्तै अर्कातिर सेवाप्रदायकको भौतिक संरचना, स्रोत र साधनको पर्याप्ततालाई पनि महत्वपूर्ण पक्षको रूपमा लिने गरिन्छ । सेवा लिन आउनेका लागि खानेपानीको व्यवस्था, आगन्तुकहरूको लागि बस्न प्रतीक्षालय, चमेनागृह, पर्याप्त पार्किङ सुविधा, सफा शौचालय, अपाङ्गमैत्री मार्ग, स्तनपान कक्ष, सम्पर्क तथा सहयोग कक्ष, नागरिक बडापत्र, उजुरी पेटिका अथवा गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था, सरसफाई तथा सुरक्षा व्यवस्था, सेवाप्रदायकको कार्यप्रकृति अनुसारको विशेष आवश्यकतालाई परिपूर्ति गर्ने लगायतका कुराहरूले पनि सेवाग्राहीलाई सन्तुष्टि प्रदान गर्न उल्लेख्य भूमिका खेल्दछन् । सेवाप्रदायक निकायले आफ्नो व्यवसायिक योजना तयार गर्ने, अत्याधिक चाप हुने कार्यालयमा टोकन वा प्राविधिक प्रणालीबाट सेवा वितरण, फास्ट ट्रयाकमा सेवा वितरण, विद्युतीय शासन पद्धतिको प्रयोग, सार्वजनिक मामिला र चासोका विषयमा पत्रकार सम्मेलनबाट जनतालाई सूचना सम्प्रेषण गर्ने लगायतका क्रियाकलापले सेवाग्राहीलाई निजामती सेवाप्रति विश्वसनीय बनाउँछ र वास्तविक सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउँछ । छोटो छरितो, निष्पक्ष, सस्तो, सुलभ सेवाप्रवाह दिएर मात्र प्रशासनिक संयन्त्रको गुरुत्तर दायित्व पूरा हुँदैन । सेवा लिनको लागि कार्यालयमा आउने सेवाग्राहीको उच्च सम्मान, मानमर्यादा र प्रतिष्ठाको समेत ख्यालमा राख्नु समेत अर्को अत्यन्त महत्वपूर्ण पक्ष हो । सार्वजनिक तथा सामाजिक परीक्षण, सिटिजन्स रिपोर्ट कार्ड, अनुगमन मूल्यांकन कार्यमा तेश्रो पक्षको प्रत्यक्ष सहभागिता, जनसहभागितामा आधारित कार्यक्रमहरू सञ्चालन, सरोकारवालाहरूको सहभागितामा निर्णय निर्माण, सेवाग्राहीमैत्री कार्यालय विन्यास, कार्यवातावरणको अवस्था आदि जस्ता विषयवस्तुहरूले पनि सेवाग्राहीको सन्तुष्टि निर्धारणमा मापदण्डको काम गर्दछन् ।

निजामती सेवाले सरकारको नीति अनुरूप कार्यसम्पादन गर्ने, नीति तर्जुमामा सहयोग पुर्याउने, नीतिको कार्यान्वयन गर्ने, साधन र श्रोतको परिचालन गर्ने एवम् सार्वजनिक सेवा प्रवाह मार्फत सरकार र जनता बीच सम्पर्क सेतुको काम गर्ने लगायतका विभिन्न कार्यसम्पादन गर्ने गर्दछ । यसरी गरिने कार्यसम्पादनमा वस्तुनिष्ठता र सदाचार पद्धतिको विकासका लागि निजामती सेवा सदैव तत्पर रहनु पर्दछ । निष्पक्षता, तटस्थता र पारदर्शिता सार्वजनिक प्रशासनका मूलभूत न्यूनतम विशेषता हुन् । यस प्रकार अत्यावश्यकीय गुणहरूको प्रभावकारी उपस्थितिले नै सक्षम प्रशासन र दिगो सरकारको कल्पना गर्न सकिन्छ र यी विशेषताहरूमा कमी आएको खण्डमा सिङ्गो शासकीय संयन्त्रमा नै ठूलो प्रश्न चिह्न खडा हुन्छ । यसर्थ निजामती कर्माचारीहरूको राज्य संयन्त्रप्रति जनतालाई अपनत्वबोध गराउन र सरकारका कामकारवाहीमा विश्वसनीयता वृद्धि गराउन अत्यन्त ठूलो भूमिका रहन्छ ।

नेपालले संघीय शासन प्रणाली अंगाल्ने प्रक्रियाको सुरुवात नेपालको अन्तरिम संविधान, २०६३ को दोस्रो संशोधनबाट नै गरेको हो । करिब एक दशकसम्म संघीयताका बारेमा राजनीतिक विषय बहस बाहेक मुलुकको शासकीय, प्रशासनिक, आर्थिक, भौगोलिक लगायतका कुनै पनि विधामा गहन छलफल पनि चालिएन र ठोस परिवर्तन पनि आएन । केन्द्रकृत शासन प्रणालीको ह्याङ्गओभरबाट बल्ल मुलुक

विकेन्द्रीकृत राज्यप्रणालीमा प्रवेश गरि शासन सञ्चालन गरिरहेको अवस्था छ। तीन तहको सरकार सञ्चालनमा देखिएको अन्यौलता, नीतिगत अस्पष्टता, स्रोत र साभ्ना सेवामा रहेको दोहोरोपना हामी माभ्न अझै विद्यमान रहेको छ। यस बाहेक स्थानीय तहको क्षमतामा उल्लेख्य सुधार नआइसक्नु र प्रादेशिक संरचनामा वैज्ञानिक प्रभावकारी कार्यान्वयनको काम अझै पनि बाँकी रहेको अवस्था छ। संघीय प्रजातान्त्रिक प्रणालीको अभ्यास गर्दै गर्दा निजामती सेवाबाट हुने सेवा प्रवाहलाई कसरी स्तरीकृत गरी जनमैत्री बनाउने भन्ने कुरामा पनि ध्यान जानु आवश्यक छ।

नेपालको अवस्था

अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगको नेपालमा भ्रष्टाचार र सुशासनको अवस्था सम्बन्धी अध्ययन प्रतिवेदन, २०७५ (पृ. ३८, सेवाप्रवाह र सुशासनप्रति सन्तुष्टि) का अनुसार सार्वजनिक सेवा प्रदान गर्ने कार्यालयहरूले गरिरहेका सेवाप्रवाह र सुशासनका बारेमा सेवाग्राहीहरूको सन्तुष्टिको स्तर बारे सर्वेक्षण अनुसार ४४ प्रतिशत सामान्य सन्तुष्टिको अवस्थामा रहेको छ। त्यसैगरी सेवाप्रवाह र सुशासनमा ३२ प्रतिशत सन्तुष्टि भएको जनाइएको छ भने १५ प्रतिशत आंशिक रूपमा सन्तुष्टि र ६ प्रतिशत उच्च रूपमा सन्तुष्टि रहेको देखिएको छ। यसबाट हाल सार्वजनिक सेवा प्रवाह ठिकठिकै अवस्थामा रहेको पाइन्छ। सार्वजनिक सेवालाई अधिक मात्रामा सन्तुष्टि गराउन र सुशासन कायम गर्न यसमा निकै सुधार गर्नुपर्ने हुन्छ भने भ्रष्टाचार कम गराउन सरकारी पहल आवश्यक देखिन्छ। सुशासन र सेवाप्रवाहका सन्दर्भमा सरकारी निकायले सर्वसाधारण व्यक्तिहरूलाई प्रदान गर्ने ज्ञान वा सूचना पर्याप्त मात्रामा उपलब्ध गराउन नसकेको तथ्य उपरोक्त प्रतिवेदनमा उल्लेख छ। चिने जानेकोबाट ३४.२ %, कानून व्यवसायीबाट १०.६% र सम्बन्धित कर्मचारीबाट ९.४% ले सूचना पाएको उल्लेख छ। कार्यालयबाट कार्यसम्पादन भएका पूरा कामहरू हेर्दा ६४.९% ले आवश्यक कागजातहरू पुर्याएर, १५.४% ले अतिरिक्त दस्तुर तिरेर, ७.४% ले भनसुन प्रक्रियाबाट, ५% ले कर्मचारीको चिनजानबाट र २.९% ले अन्य तरिकाले सेवा लिएको सो प्रतिवेदनमा, उल्लेख गरिएको छ।

सार्वजनिक प्रशासनले राजनीतिप्रति पूर्ण तटस्थ रही सेवाप्रवाह र सरकारी नीति कार्यान्वयनमा सकारात्मक योगदान गर्न तत्पर र प्रतिबद्ध रहनुपर्छ। संघीय शासन प्रणालीमा सेवा प्रवाहको दृष्टिले सार्वजनिक प्रशासन जति महत्वपूर्ण छ, तटस्थता र निष्पक्षताको दृष्टिले अझै चुनौतीपूर्ण रहेको छ। राज्यले संवैधानिक लोकतन्त्रको अवधारणालाई आत्मसात गरेको सन्दर्भमा लोकतन्त्रको लाभहरू आमजनतामा सहज रूपमा वितरण गर्न संघ, प्रदेश र स्थानीय सरकारले सोही अनुरूप सार्वजनिक प्रशासन सञ्चालन र व्यवस्थापन गर्ने नीति निर्माण र कानूनको तर्जुमा गरी त्यसको प्रभावकारी कार्यान्वयन गर्नुपर्ने हुन्छ। संविधानले अंगीकार गरेको हरेक तह बीचको सहकारिता, सहअस्तित्व र समन्वयको सिद्धान्तमा आधारित हुने मान्यतालाई बलियो बनाउन सोही अनुरूपको सार्वजनिक प्रशासनको संरचना निर्माण गरी सुशासन मैत्री कार्यसंस्कृतिको विकास हुनु अपरिहार्य देखिन्छ। एकात्मक प्रजातान्त्रिक शासन प्रणालीमा एउटा वा केही राजनीतिक दलहरू सरकारमा रहने र प्रतिपक्षका रूपमा अन्य दलहरूको उपस्थिति रहने हुन्छ। यस प्ररिप्रेक्षमा निजामती सेवाको भूमिका दलगत प्रवाहमा नआई निःस्वार्थ भावनाले तटस्थ र प्रतिबद्ध भई सेवा प्रवाह गर्नु नै हो।

वर्तमान परिप्रेक्षमा, संघीय शासन प्रणालीको सूक्ष्म स्वरूपमा यसप्रकारको समस्या घनीभूत रूपमा व्याप्त रहेको छ । संघीय स्वरूपमा केन्द्र सरकारमा कुनै एक दलको सरकार, प्रदेशमा दोस्रो दलको सरकार र स्थानीय तहमा तेस्रो दलको सरकार रहने हुँदा निजामती कर्माचारीले हरेक तहमा गरिने कार्यसम्पादनमा राजनीतिक तटस्थता प्रदर्शन गर्दै सेवा प्रवाहमा आफ्नो कार्यकुशलता र प्रतिबद्धता जाहेर गर्न सक्नु पर्छ । निजामती सेवामा कार्यरत राष्ट्रसेवक प्रशासकहरू योग्यता प्रणालीका उपज भएकाले आफ्नो जिम्मेवारीलाई विधिको आवरणबाट सुरक्षित राखी जनताले प्रशंसा गर्ने निजामती प्रशासनको गौरव हुनु पर्दछ ।

भ्रष्टाचार नियन्त्रणका लागि अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगले अंगीकार गरेका दण्डात्मक, निरोधात्मक, प्रवर्द्धनात्मक र संस्थागत विकासका कार्यहरूलाई निजामती प्रशासनले क्रियाशीलता, सक्रियता तथा सकारात्मक सोचका साथ सहयोग गर्नुपर्छ । सार्वजनिक सेवा, सेवा प्रवाह, सेवा प्रवाह गर्ने विभिन्न संस्था र राष्ट्रसेवकको दायित्व आदि जस्ता विषयमा नागरिकहरूले यथोचित सूचना तथा जानकारी पाउन नसकिरहेको अवस्था छ । तसर्थ यससम्बन्धी सूचनामूलक जानकारीहरू प्रवाह गर्न सञ्चारका विभिन्न माध्यमहरूको भरपूर उपयोग गर्नुपर्छ । जनमैत्री प्रशासन निर्माणका लागि बढी चाप हुने ठाउँमा ई-सफ्टवेयर प्रोग्रामिङ्गको प्रयोग, ई- हाजिरी प्रणाली, मोबाइल एप्स प्रणालीको प्रयोग, ई-सर्भिस डेलिभरीको प्रयोग, कार्यालयमा सिसिटिभीको प्रयोग गर्ने र सोको लाइभ चित्रण कार्यालय प्रमुखबाट गराउने जस्ता पक्षहरू पनि भ्रष्टाचार न्यूनीकरण गरी जनमैत्री प्रशासनमा सहायक सिद्ध हुन्छन् ।

विगतको अस्थिरताले सार्वजनिक नैतिकतामा पुर्‍याएको क्षयीकरण, खस्किँदो बफादारिता, बढ्दो भ्रष्ट प्रवृत्ति र बेरुजु, आर्थिक अनुशासनहीनता, कमजोर सेवा प्रवाह, संवेदनशील क्षेत्रमा समेत निहीत स्वार्थगत व्यवहारजन्य कार्य जस्ता स्थितिले पारेको नकारात्मक प्रभावले वर्तमानमा जनताले सार्वजनिक प्रशासनमाथि राख्ने गरेको दृष्टिकोणमा अपेक्षा गरिए अनुरूप सुधार हुन सकेको छैन । सेवा प्रवाहमा सकारात्मक सोचको कमी, कर्तव्यप्रतिको जागरुकताको कमी, असमान भौतिक सुविधा आदि समस्याहरू निजामती सेवामा नरहेको होइन । यसका साथै सेवाग्राहीमा आत्मविश्वासको अभाव, कार्यप्रकृतिलाई सही ढङ्गले बुझ्ने क्षमतामा अभिवृद्धि आवश्यक छ । राजनीति र प्रशासनको सहकार्य र सहयोगबाट राज्यले लिएको संवैधानिक नीतिको लक्ष्य प्राप्ति गरी जनतालाई सुशासनको वास्तविक प्रत्याभूति गराउनु अहिलेको आवश्यकता हो ।

सेवाग्राहीहरूको सन्तुष्टिलाई केन्द्रविन्दुमा राखेर सार्वजनिक प्रशासनले सेवाप्रवाह गर्दै गर्दा नीतिगत, श्रोतगत, प्रक्रियागत, संस्कारगत, मनोवृत्तिगत तथा संस्थागत समस्याहरूको पनि पहिचान गर्न अति आवश्यक हुन्छ । विभिन्न निकायहरूमा प्राय एकै प्रकारका समस्याहरू देखा पर्ने गर्छन् भने केही समस्याहरू निकाय विशेषका आधारमा फरक फरक पनि हुने गर्दछन् । सार्वजनिक स्वास्थ्य संस्थाहरूमा स्वास्थ्यकर्मीहरूको पदपूर्ति समयमा नहुने, मालपोत कार्यालय, नापी कार्यालय, जिल्ला प्रशासन कार्यालय, कम्पनी रजिष्ट्रारको कार्यालय, यातायात कार्यालय, वैदेशिक रोजगार कार्यालय, राहदानी विभाग, गाउँपालिका, नगरपालिका लगायतका विभिन्न स्थानीय तहहरूमा अनाधिकृत व्यक्तिहरूले

कार्यालय र सेवाग्राही बीचमा मध्यस्थ बनी नाजायज फाइदा लिन खोज्नु, जेष्ठ नागरिक, फरक क्षमता भएका व्यक्ति, बिरामी, दुर्गम भेगका व्यक्तिहरू, निरक्षरलाई प्राथमिकता दिई सेवाप्रवाह गर्न नसक्नु, सेवाग्राही प्रति उचित र मर्यादित व्यवहारका साथमा पेश हुन नसक्नु, नागरिक वडापत्रलाई सेवाग्राहीमैत्री बनाउन नसक्नु, सोको सहज पहुँच तथा प्रयोगको बानी विकास गर्न नसकिनु जस्ता समस्याहरू सार्वजनिक प्रशासनमा विद्यमान रहेका ज्वलन्त समस्याहरू हुन् । सार्वजनिक प्रशासनबाट हुने सेवा प्रवाह र सुशासन निर्माणमा केवल सेवाप्रदायक निजामती कर्मचारी र सेवाग्राही मात्रको मात्र संलग्नता हुने होइन । यो सिङ्गो प्रणालीमा आम नागरिक समुदाय, सेवाप्रदायक निकाय, राजनैतिक दल, नागरिक समाज, पेशागत संघ संगठनहरू, विकासका साभेदारहरू, निगरानी गर्ने स्वायत्त निकायहरू, दबाव समूहहरूको पनि उत्तिकै सार्थक प्रतिबद्धता, निरन्तर प्रयास र ठोस साभेदारीको अपरिहार्यता पर्दछ ।

अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगको नेपालमा भ्रष्टाचार र सुशासनको अवस्था सम्बन्धी अध्ययन प्रतिवेदन, २०७५ (पृ. ६५) अनुसार गरिएको सर्वेक्षणमा सरकारी क्षेत्रमा ६०.६%, गैरसरकारी क्षेत्रमा १५.७% र अन्य क्षेत्रमा २९.८% उत्तरदाताले भ्रष्टाचार रहेको बताएका छन् । त्यस्तै नीतिगत भ्रष्टाचार ३०.४%, प्रक्रियागत भ्रष्टाचार २७.२%, संस्थागत भ्रष्टाचार ६.९% र अन्य भ्रष्टाचार १०.४% हुने तथ्य सो प्रतिवेदनमा उल्लेख गरिएको छ । सोही प्रतिवेदनमा भ्रष्टाचार हुने मुख्य कारणहरूमा पारदर्शिता कमी र कार्यप्रक्रियामा स्पष्ट नभएर २१.८ प्रतिशत, राजनैतिक संरक्षण भएर ३२.४ प्रतिशत, भ्रष्टाचार प्रति समाजिक सहिष्णुता नभएर ११.८ प्रतिशत, न्यून बेतन तथा उच्च बजार मूल्य भएर १३.७ प्रतिशत, सदाचार र इमान्दारितालाई प्रोत्साहन नभएर १०.२ प्रतिशत, मध्यस्तकर्ता र कर्मचारीबीचमा साँठगाँठ भएर १७.३ प्रतिशत र भ्रष्टाचार नियन्त्रण गर्ने निकाय प्रभावकारी हुन नसकेर १८.९ प्रतिशत रहेको जनाइएको छ ।

सेवाप्रवाहको शृंखला लामो भएको, सेवाप्रवाहमा धेरै विन्दुहरूमा सम्पर्क गर्नुपर्ने पद्धति अपनाइएको तर सुसंयोजनमा समस्या रहेको एवम् सेवाप्रवाहको उत्तरदायित्व पद्धति घुमाउरो रहेको छ । सेवाहरू जनसामान्यको आर्थिक स्तर भन्दा तुलनात्मक रूपले महंगो, न्यून गुणस्तरीय, प्रक्रियामुखी, अपारदर्शी, दोहोरोपना र संयोजनको कमी जस्ता समस्याले ग्रस्त छ । पैरवी, दबाव र खबरदारी एवं रचनात्मक सल्लाह सुझाव प्रदान गर्न सक्ने सक्षम नागरिक समाजको क्रियाशीलता पनि कमजोर रहेको देखिन्छ । सार्वजनिक प्रशासनबाट विभिन्न सञ्चार माध्यमबाट सूचना सम्प्रेषण भएता पनि लक्षित वर्गसम्म पुग्न नसकेको स्थिति छ । तालुक निकायहरू, सरोकारवाला निकायहरू, सञ्चार माध्यम, नागरिक समाजबाट सेवाप्रवाहमा अपेक्षाकृत ढंगमा नियमित अनुगमन तथा मूल्यांकन हुने परिपाटी ज्यादै न्यून मात्रामा रहेको छ । एकै किसिमका कामका लागि पनि अलगगै कार्यालयहरू खोल्दै जाने प्रवृत्ति र चलनले सेवाप्रवाहमा असमन्वित र छरपस्ट भएका र ससाना एकै प्रकृतिका कामका लागि पनि अलग अलग कार्यालय धाउनुपर्ने स्थिति रहेको छ । सार्वजनिक सेवामा पहुँच नपुगेका क्षेत्रका बासिन्दाहरूलाई व्यवस्थित रूपमा घरदैलोमा नै अत्यावश्यक सेवा उपलब्ध गराउन मुलुकका खास गरी विकट, दुर्गम तथा असहज क्षेत्र तथा इलाकामा घुम्ती सेवाको प्रवाह गर्नु पनि अपरिहार्य छ ।

सुधारका क्षेत्रहरू

निजामती सेवा प्रणालीलाई जनभावना अनुरूप परिमार्जन गरि समग्र परिपाटीलाई चुस्त दुरुस्त एवम् छिटो छरितो बनाउन नीतिगत, प्रक्रियागत एवम् व्यवस्थापकीय सुधार गर्न आवश्यक हुन्छ। नीतिगत सुधार अन्तर्गत सेवाप्रवाहमा संलग्न रहेका निकायहरू बीचमा सरल, सहज, छरितो, मितव्ययी एवम् स्तरीय सेवा प्रवाहका लागि प्रतिस्पर्धात्मक एवम् मूल्यांकन प्रणालीलाई व्यवहारमा प्रयोग गर्ने परिपाटीको विकास गर्नुपर्ने देखिन्छ र परिसूचकका आधारमा उत्कृष्ट सेवा प्रदायकलाई पुरस्कृत गर्ने प्रणालीको विकास गर्दा प्रशासन यन्त्रको सबलीकरण संभव हुन्छ। सेवाग्राहीमैत्री सेवाप्रवाहका लागि बहुकानून तथा बहुसंस्थाको अवधारणालाई छाँटा ऐन र छाँटा संगठनको अवधारणाले प्रतिस्थापन गरि जनमुखी प्रशासन निर्माण गर्ने र निजी, सामुदायिक र गैरसरकारी क्षेत्रका उदाहरणीय कार्यपद्धतिहरू सरकारी प्रशासकीय प्रणालीमा भित्र्याई यस्ता क्षेत्रसँग निरन्तर सहकार्य गर्दा निजामती सेवाले अपेक्षाकृत परिणाम ल्याउन सक्ने कुरामा दुईमत छैन। जनअपेक्षाकृत प्रशासन निर्माणका लागि सार्वजनिक सेवाप्रवाहमा निजी गैर सरकारी, स्थानीय निकाय तथा सामुदायिक क्षेत्रको भूमिका बढाउनु पर्छ र सार्वजनिक प्रशासनले नियामक, सहजकर्ता र सुनिश्चितकर्ताको भूमिका निर्वाह गर्नुपर्छ। विश्वबजारमा भईरहेका नयाँनयाँ प्रयोग र नवप्रवर्तनको लेखाजोखा गर्ने, उपयुक्तलाई स्वदेशमा भित्र्याउने वा स्वदेशमा नै नयाँ प्रयोगहरू अघि बढाउने कामका लागि अनुसन्धान र विकासमा जोड दिनुपर्छ र यी निकाय, विश्वविद्यालयहरू लगायतका पक्षसँग सञ्जालीकरण, साभेदारी र सहकार्य अगाडि बढाउने काम जनताले सोचे जस्तो निजामती सेवा विकासका लागि आवश्यक हुन सक्ने नीतिगत सुझाव हुन्। साथै सेवाप्रदायक निकायहरूमा प्रायशः कर्मचारीको पद लामो समयसम्म रिक्त हुने भएकाले यसप्रकारका समस्या निराकरण गर्नको लागि पदपूर्ति प्रणालीलाई र कार्यतालिकामा पुनर्विचार गरी यथासक्य छिटो पदपूर्ति गर्ने व्यवस्था गर्दा निजामती सेवाप्रति जनताको विश्वास अभि प्रबल हुने देखिन्छ।

सेवाप्रदायक कार्यालयहरू अग्रिम विन्दुमा बसी कार्यसम्पादन गर्ने भएकाले निजामती कर्मचारीहरूलाई सेवाग्राही मैत्री व्यवहारका साथै स्थानीय भाषाभाषिकाको ज्ञान, सीप र दक्षता बढाउन बहुभाषिक, बहुसीपयुक्त क्षमताविकास तालिम प्रदान गर्ने जसले गर्दा कार्यरत जनशक्तिको क्षमता, ज्ञान, सीप र मनोवृत्तिमा सकारात्मक परिवर्तन आउँछ। साथै सेवाप्रवाहमा स्वच्छ प्रतिस्पर्धालाई आत्मसात् गरी दक्षता, मितव्ययीता र प्रभावकारिता वृद्धि गर्न निजामती सेवा सदैव तत्पर रहनु पर्छ। जनमुखी प्रशासनको औचित्य नै नागरिकको सार्वभौम अधिकारको सम्मान गरी संवैधानिक सुशासन कायम गर्नु हो। यसको प्रमुख आधार सार्वजनिक प्रशासनले सम्प्रेषण गर्ने सूचना र कार्यपद्धतिमा अपनाउने पारदर्शिता हो। त्यसैले प्रत्येक सार्वजनिक निकायले जनचासोको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाई, प्रकाशन, प्रसारण गर्ने र नागरिकको पहुँचलाई सरल र सहज बनाउने कार्यलाई केन्द्रमा राख्नुपर्छ।

विश्वव्यापीकरण र उदारीकरणका कारण प्रविधिमा आएको परिवर्तनलाई मध्यनजर गर्दै कार्य सरलीकरण, छरितोपन, मितव्ययीता बढाउन र सेवाग्राही सम्पर्कबाट हुन सक्ने दुरुपयोगलाई रोक्न विद्युतीय सरकार (ई-गभर्नेन्स) राम्रो उपाय मानिएकाले तदनुरूप सेवाप्रवाहमा कागज रहित सेवाप्रणालीको विकास गर्दै जाने, कार्यसम्पादनको लागि आवश्यक भौतिक सामग्री, उपकरण र कार्यालयीय विन्यासलाई

सेवाग्राहीमैत्री बनाउने, गोप्यतामुखी कार्यसंस्कृतिलाई छरितो, प्रष्ट र निश्चित, कम लागत र पारदर्शी कार्यसंस्कृतिले विस्थापन गर्दै लाने, सेवाप्रवाहको मूल्यांकनको आधारमा सेवाप्रदायकको स्तरीकरण गर्दै लाने, क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्रको अवधारणा लागु गर्दै जाने, सेवाप्रवाहमा एकरूपता, विशिष्टीकरण र सर्वसाधारणको पहुँच स्थापित गर्न कार्य लगायत रणनीति तर्जुमा गरी लागु गर्ने कार्यहरू प्रक्रियागत सुझाव अन्तर्गत पर्दछन् ।

दबाब, पैरवी, खबरदारी एवम् रचनात्मक सल्लाह सुझाव प्रदान गर्न सक्ने नागरिक समाजको क्रियाशीलताको लागि आवश्यक सरसहयोग एवम् समन्वय गर्ने गराउने, कार्यालयबाट सम्पादन हुने काम कारबाहीमा नागरिक समाज, संचार क्षेत्र सहितको संयुक्त अनुगमन गर्ने र सेवाप्रवाहमा देखापर्ने कमी कमजोरीहरूको निराकरण गर्न सेवाग्राहीहरूको सरोकार समूह वा उपभोक्ता समूहहरूलाई निर्णयमा सार्थक सहभागिता गराउँदा निजामती सेवाप्रति विश्वसनीयता वृद्धि भई अपेक्षाकृत परिणाम प्राप्त गर्न सकिन्छ । एकीकृत सेवा र स्वचालित कार्यप्रणालीको प्रयोग, एकद्वार सेवा प्रणालीको विकास, सेवामुखी संस्कार र सदाचार पद्धतिको विकासले निजामती सेवाप्रति सर्वसाधारणको विश्वसनीयतामा वृद्धि हुने कुरामा दुई मत छैन । यसकारण पारदर्शी निर्णय प्रक्रिया, कार्यसम्पादन सूचकाङ्कको व्यवस्था जस्ता व्यवस्थापकीय विधिहरूको प्रयोग गरिएमा नतिजामुखी निजामती सेवा बनाउन सकिन्छ ।

सारांश

जनताले संवैधानिक लोकतान्त्रिक अधिकारको उपभोग गर्न पाउने अवस्था सुनिश्चित गर्न संविधानको भावना र उद्देश्य अनुरूप नतिजामुखी र परिणाममुखी निजामती प्रशासनको गठन, सञ्चालन र व्यवस्थापन गर्न अत्यन्त आवश्यक छ । सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन पुरातन सोच र कार्यशैलीमा समय सापेक्ष परिवर्तन र परिमार्जन अपेक्षित छ । सार्वजनिक प्रशासनलाई जनमुखी, सक्षम, जनउत्तरदायी, व्यवसायिक, नतिजामुखी र परिणाममुखी बनाउन सक्षम र सुदृढ सार्वजनिक प्रशासनको विकासको निम्ति आधुनिक प्रशासनका नवीनतम मान्यताहरूलाई प्रयोगमा ल्याउनु पर्ने देखिन्छ । जनउत्तरदायी, पेशागत जवाफदेहिता, स्वच्छ र सक्षम, तटस्थ, र निष्पक्ष निजामती सेवा नै आजको मूलभूत आवश्यकता हो । अतः सेवाको गठन योग्यता प्रणालीमा आधारित प्रतियोगात्मक खुल्ला पारदर्शीपूर्ण र समावेशी प्रक्रियाबाट हुने व्यवस्था, सेवा प्रवाह र विकास निर्माणमा प्रतिबद्ध, बहुवा र वृत्तिविकासमा अनुमानयोग्य, विविधताको सम्मानजनक व्यवस्थापन, अन्तर्राष्ट्रिय स्तरमा प्रतिस्पर्धा गर्न सक्ने निजामती सेवाको विकास जस्ता आधारभूत व्यवस्था संघीय निजामती सेवा ऐनमा समावेश गर्दा सुशासन वृद्धिमा टेवा पुग्ने देखिन्छ । यसै सन्दर्भमा हाम्रो मूल समस्या नीति भन्दा नियत र सिद्धान्त भन्दा व्यवहारमा रहेको देखिन्छ । थुप्रै कानूनी प्रावधान हुँदाहुँदै पनि मुलुकी प्रशासन अपेक्षित रूपमा जवाफदेही र पारदर्शी नभएको भनी निजामती प्रशासन बेलाबेलामा आलोचित भईरहने अवस्था छ । सार्वजनिक सेवाप्रवाहको सफलताले नै सरकारप्रतिको विश्वसनीयता वृद्धि हुन गई जनसन्तुष्टि बढ्छ । यसका साथै निजामती सेवाबाट सम्पादन हुने सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन सम्बद्ध सबै सरोकारपक्षको निरन्तर साथ सहयोग, समन्वय र सहकार्य जरुरी छ ।

सन्दर्भ सामग्री

- निजामती सेवा ऐन, २०४९
- सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८
- व्यवस्थापन परीक्षण निर्देशिका, २०६७
- तथ्याङ्क प्रयोगकर्ता सन्तुष्टि सर्वेक्षण, २०७३, नेपाल सरकार, केन्द्रीय तथ्याङ्क विभाग
- सार्वजनिक खर्चमा मितव्ययिता र प्रभावकारिता कायम गर्ने सम्बन्धी नीतिगत मार्ग निर्देशन, २०७५
- शासकीय खबरपत्र, नेपाल सरकार, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय
- आ.व. २०७६ माघ देखि २०७७ आषाढ मसान्तसम्म सम्पादित प्रमुख क्रियाकलापहरू, स्वतः प्रकाशन, नेपाल सरकार, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय
- नेपाल सरकार, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयको वेबसाइट
- नेपालमा भ्रष्टाचार र सुशासनको अवस्था सम्बन्धी अध्ययन प्रतिवेदन, २०७५, अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग
- राष्ट्रिय योजना आयोगको शासकीय सुधार तथा सुशासन सम्बन्धी प्रतिवेदन, आ.व. २०७५/७६, राष्ट्रिय योजना आयोग
- स्वशासन, विभिन्न अंक, सङ्घीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालय

निजामती सेवा पत्रिका

लोक सेवा आयोग

अनामनगर, काठमाडौं

पोष्ट बक्स नं. ८९७९, फ्याक्स: ९७७-१-४७७१४९०

फोन नं. : ४७७१४८८, ४७७१४९४, ४७७१५२८

E-mail: info@psc.gov.np

Website: www.psc.gov.np

ISSN-2091-0533